



PROYECTO DE REGLAMENTO DE LOS DERECHOS GENERALES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS TELEMATICOS

Artículo propuesto a la Publicación Científica Arbitrada Telos
Autor: Ing. Erick Antonio Ramos Sánchez

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue elaborar un proyecto de reglamento de los derechos generales de los usuarios de los servicios telemáticos y la exposición de motivos correspondiente, para su posterior presentación a las autoridades gubernamentales competentes (Comisión Nacional de Telecomunicaciones, CONATEL) para su consideración y respectiva sanción. La carencia en Venezuela de un instrumento que proporcione los mecanismos de protección efectiva de los derechos e intereses de los usuarios, su educación, organización, información y orientación, así como la descripción de las infracciones, las sanciones y la determinación de los procedimientos a que halla lugar en caso de violación, y el surgimiento de novedosos productos y servicios telemáticos y su consecuente penetración en la sociedad venezolana, constituyen las principales hipótesis. Se determinaron los servicios telemáticos de mayor impacto en la sociedad venezolana, las debilidades del usuario en su relación con los operadores y proveedores de los productos y servicios telemáticos y los instrumentos legales existentes y vigentes que rigen estas relaciones; Se delimito la investigación al estudio de los servicios y productos derivados de los servicios de la telefonía básica, la telefonía móvil celular y los servicios de Internet excluyendo otros servicios telemáticos debido al impacto que éstos generan en la sociedad venezolana y al tiempo limitado para desarrollar esta investigación. Se analizaron las legislaciones en materia de servicios telemáticos de otros países iberoamericanos para considerar las mejores practicas, así como también se tomo en cuenta la recién promulgada Ley Orgánica de Telecomunicaciones y las normas y recomendaciones de las organizaciones internacionales afines tal como la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT. El resultado de este estudio condujo al desarrollo de un proyecto de reglamento que consta de 90 Artículos distribuidos en 15 Capítulos y en 4 Títulos, que incluyen además Disposiciones Transitorias y Finales y la exposición de motivos.

Palabras Claves: Reglamento, Derechos, Usuarios, Telemática.



ABSTRACT

The objective of this investigation was the desing of rules for users general rights for telematic services and the exposition of motives corresponding for subsequent presentation to suitable govern authoritys (Comisión Nacional de Telecomunicaciones) for there consideration and approval. The lock in Venezuela of any instrument for the efective protection of users rights and interest, education, organization and information as well as the description of infractions, punishments and the determination of the procedures in case of violation and the devolupment of novel products and services are the principal hypothesis. The most impactant telematic services in venezolan society, the users weakness in their relationship with provaiders and the existing legal instruments that govern those relationships where determinated. The investigation was focused on services and products based in the basic telephone service, movil celular phones and internet services without studing other telematic services because of there impact on venezolan society and time limitations for the devolupment of the investigation. Other iberoamerican countries telematic legislations were considered for getting a scope over the best practices. The very new Ley Orgánica de Telecomunicaciones (VenezuelanTelecommunication Law) was also considered as well as the recomendations and rules from the International Telecommunication Union (ITU). The product of this investigation is the desig of 90 rules (Artículos) organized in 4 types (Títulos) and 15 subtypes (Capítulos) as establish in the venezuelan laws.

Key Words: Rules, Rights, Users, Telematic.

PROYECTO DE REGLAMENTO DE LOS DERECHOS GENERALES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS TELEMÁTICOS

Partiendo del hecho de que en Venezuela no se cuenta con una regulación específica en materia de los derechos generales de los usuarios de los servicios telemáticos que proporcione la protección efectiva de los derechos e intereses de los usuarios y en vista del crecimiento en la demanda de estos servicios y productos se hace evidente la necesidad de disponer de un conjunto ordenado y sistematizado de regulaciones específicas; Además, se deben establecer las infracciones, las sanciones y los procedimientos a que halla lugar en caso de violación, para operabilizar el instrumento precisando estos elementos.

Este artículo describe la investigación realizada, partiendo de una síntesis de la necesidad de crear de un proyecto de reglamento de los



derechos generales de los usuarios de los servicios telemáticos, los objetivos y la relevancia de la investigación.

Se describen además, en forma general los antecedentes de la investigación, los aspectos teóricos relacionados con los nuevos productos y servicios telemáticos y aquellos no tan nuevos pero que en conjunto conforman un grupo de bienes y servicios telemáticos de consumo masivo, así como los aspectos teóricos relacionados con la legislación, haciendo énfasis en los aspectos de verdadero interés.

También se expone en forma sencilla el Diseño de Investigación, los Métodos y Procedimientos utilizados, por último se presentan las conclusiones y recomendaciones generadas a partir de la investigación que el autor ha considerado propicios.

A nivel mundial, la integración de la tecnología de las telecomunicaciones con la informática ha propiciado la aparición de una nueva generación de novedosos y eficientes productos y servicios agrupados bajo el concepto de telemática. La necesidad de los usuarios de estar comunicados e informados en forma oportuna ha incentivado a la industria a desarrollar nuevos productos y servicios mediante la integración de otros ya existentes aprovechando la madurez de sus tecnologías; Este hecho ha impulsado el mercado mundial de los productos y servicios telemáticos a un crecimiento vertiginoso y propiciando la aparición de nuevas relaciones entre los usuarios y las operadoras de los productos y servicios telemáticos.

Casi simultáneamente han aparecido una nueva generación de delitos e irregularidades en el área telemática; El comercio electrónico, las redes telemáticas y otras novedosas formas de relación entre las partes han dado paso a una nueva clase de delitos llamados informáticos o telemáticos. Términos como el de Hacker, utilizado para referirse a quien mediante el uso de herramientas telemáticas, accede a información privada de una persona natural o jurídica sin su consentimiento o autorización, han surgido de esta nueva realidad.

Venezuela como país en vías de desarrollo no escapa a esta realidad mundial, según un informe especial publicado en el N°139 de la revista Dinero y fechada en Diciembre de 1999, donde se reseñan varias entrevistas con importantes representantes de las empresas operadoras y proveedoras de los productos y servicios telemáticos de mayor demanda en Venezuela, de la cual se afirma que existen aproximadamente dos millones setecientos mil (2.700.00) usuarios de teléfonos celulares, casi medio millón (500.000) de usuarios de Internet, aproximadamente tres millones y medio (3.500.000) de



líneas telefónicas convencionales instaladas y casi un millón y medio (1.500.000) de computadores personales P.C. instaladas, lo cual constituye una inversión representativa en herramientas telemáticas.

No es necesario ser un experto en telemática o derecho para suponer la enorme cantidad de transacciones que los números anteriores representan y comprender lo complicado que puede resultar la integración de todas las tecnologías involucradas, como por ejemplo, cuando un usuario se conecta a Internet utilizando un PC., una línea telefónica convencional y un proveedor de servicios de Internet I.S.P

Sin embargo, éste acelerado crecimiento del sector telemático a dejado obsoletas a las regulaciones en el área, con el consecuente desamparo de los usuarios como débiles jurídicos, en un mercado inmaduro, que aún no alcanza el nivel de competitividad de otros países desarrollados ni el de aquellos países iberoamericanos más adelantados en la materia.

La conducta de los usuarios, es modelada por los derechos y deberes de estos, representadas en las regulaciones que el colectivo mismo sanciona a través de las autoridades gubernamentales que elige, se hace entonces evidente la necesidad de la creación de un proyecto de reglamento de los derechos generales de los usuarios de los servicios telemáticos que previo estudio y sanción por parte de las autoridades gubernamentales correspondientes, proporcione la protección efectiva de los derechos e intereses de los usuarios, su educación, organización, información y orientación, así como se establezcan las infracciones, las sanciones y los procedimientos a que halla lugar en caso de violación.

Los delitos telemáticos en Venezuela han crecido en la medida que la tecnología a penetrado en la sociedad y la falta de regulaciones se hace evidente; Cada día se hace más rutinario y fácil el comercio con dinero electrónico (tarjetas de crédito y débito) y se extiende la red de puntos de venta. Recientemente el Estado, conjuntamente con la Asociación Bancaria han propiciado el uso del dinero electrónico mediante la restricción en la conformidad de cheques con montos inferiores a veinte mil Bolívares (Bs. 20.000). Esto sumado al creciente auge delictivo común impulsa a los usuarios a preferir el uso de este tipo de dinero a cargar efectivo por temor a ser víctimas del hampa común;

Por otra parte, la crisis del poder judicial y la pobreza se apodera de la población formando esto último un caldo de cultivo para el crecimiento en la incidencia de los delitos telemáticos, muchos de los cuales no son del



conocimiento público por las restricciones que imponen a su publicación las personas jurídicas (Bancos, Comercios, otros) por temor al desprestigio.

Los derechos de los usuarios de los servicios y productos telemáticos son el fruto de las relaciones entre la trilogía Usuario/Abonado, Proveedor/Operador, Estado/Gobierno, este último como ente administrador y regulador y ahora, en su más recientemente concepción como promotor/propiciador de la relación.

Se pueden considerar tres vías distintas para llegar a la regulación de las relaciones entre partes en un determinado proceso, en primer lugar, se puede considerar el cuestionamiento de las regulaciones existentes (si las hay) determinando su aplicabilidad en forma análoga frente a los problemas que surgen en las relaciones o si se requiere su ampliación en relación con su ámbito de cobertura. Otra opción consiste en esperar la evolución de la jurisprudencia, impulsada por las incidencias de casos ante los órganos jurisdiccionales en los que se dictaminen pautas resolutorias o conciliatorias; Una tercera opción es crear un nuevo conjunto de reglas, integrándolas a los ordenamientos ya existentes, o en su caso dando lugar a una nueva ley de carácter específico.

En esta investigación se abordó la tercera opción que consiste en crear un nuevo conjunto de reglas, dando lugar a un nuevo Reglamento de carácter específico, debido a que no existe tal instrumento (primera opción). Esperar la evolución de la jurisprudencia no sería procedente ya que la evolución de la tecnología telemática es muy acelerada, además del obstáculo que representa la crisis que vive el poder judicial actualmente.

El desarrollo de este reglamento permitirá al Poder Jurídico Nacional disponer de una herramienta adaptada a la nueva realidad técnica y social que coadyuve agilizar la impartición de justicia en forma más expedita y homogénea.

El reglamento de los derechos generales de los usuarios de los servicios telemáticos propiciará la sana competencia entre los proveedores estableciendo criterios y políticas estándares y adaptadas a la realidad de Venezuela y del mundo en un marco de globalización de cara al siglo XXI.

El objetivo principal de esta investigación fue elaborar un proyecto de reglamento de los derechos generales de los usuarios de los servicios telemáticos que proporcione la protección efectiva de los derechos e intereses de los usuarios, contando con los siguientes objetivos específicos:



- Determinar los productos y servicios telemáticos de mayor impacto en la sociedad venezolana.
- Identificar las debilidades de los usuarios en sus relaciones con los proveedores y operadores de productos y servicios telemáticos
- Determinar los instrumentos y mecanismos existentes en Venezuela para regular las relaciones entre los usuarios y los proveedoras y operadoras de productos y servicios telemáticos.
- Identificar los cambios que introduce el final del monopolio de la empresa CANTV.
- Determinar los cambios que promueve la nueva Ley Orgánica de Telecomunicaciones en la defensa de los derechos de los usuarios.
- Identificar las expectativas de los usuarios de los productos y servicios telemáticos.

La investigación abarcó el estudio de las relaciones entre los usuarios y los proveedores y operadoras de los productos y servicios telemáticos siguientes: telefonía móvil celular, telefonía fija e Internet, descartando el estudio de otros servicios con menor demanda y crecimiento tales como los sistemas de comunicación por Radio Trunking o los sistemas de Busca Persona y otros, Además se limitó la investigación al estudio de los casos donde se involucran los proveedores y operadoras venezolanas más relevantes por el número de usuarios que utilizan sus productos y servicios,

Durante el período comprendido entre el mes de Enero del año 2000 y el mes de Febrero de 2001.

Al revisar los antecedentes se encontr  que el régimen legal de la sociedad Venezolana tiene sus comienzos el 21 de Diciembre de 1811, fecha en la cual el primer Congreso de Venezuela sancionó la primera Constitución de la República de Venezuela (I República), inspirada en la Constitución de los Estados Unidos, el modelo federal del Imperio Británico y en la Declaración Universal de los Derechos del Hombre y del Ciudadano, del cual se desprende la garantía a la libertad de pensamiento, primer antecedente importante de los derechos de los usuarios de los productos y servicios telemáticos, objeto de estudio de esta investigación.



La historia de Venezuela es rica en materia de regulaciones y otros instrumentos que acompañaron la gestión independentista de los primeros años de la República, posteriores a la Venezuela Colonial. En el presente, con la vigencia de una nueva carta magna, sancionada el 15 de Diciembre de 1999 y donde se reafirma y amplía esa libertad de pensamiento heredada de la Declaración Universal de los Derechos del Hombre y del Ciudadano.

La nueva Constitución, mejor conocida como la Constitución Bolivariana, en su Título I, Artículo 7, destaca que "la Constitución es la norma suprema y el fundamento del ordenamiento jurídico"; Y en su Título III, Capítulo III, de los Derechos Civiles, consagra en sus Artículos: 57, 58 y 48 la libertad de pensamiento y de comunicación y la privacidad de la misma.

Estos últimos no son nuevos y ya se encontraban en la Constitución del 23 de Enero de 1961, en su Capítulo III, Artículos 66 y 63, sin embargo han sido mejorados, enriqueciendo su contenido en relación con su ámbito de cobertura y mostrando claramente la preocupación del Estado por la necesidad de clarificar y operabilizar las regulaciones.

En relación con los instrumentos de regulación específicos, esta en vigencia una nueva Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT) sancionada el 12 de junio de 2000 y que deroga la anterior Ley de Telecomunicaciones sancionada en 1940 y doce (12) Decretos promulgados entre 1980 y 1996; salvo aquellos a que hace referencia la nueva Ley en sus disposiciones transitorias, Estos instrumentos regulan el sector desde el punto de vista de la habilitación administrativa y la concesión de la operadora o proveedor del servicio otorgándole a los derechos de los usuarios de los productos y servicios una posición relevante como se desprende del Artículo 2 de la LOT.

Los principales aportes de estos instrumentos son: la definición legal y jurisprudencial de las telecomunicaciones como de interés general, lo cual trae como consecuencia el derecho de la sociedad civil de acceder a la prestación del servicio, además, como indica el Dr. Humberto Romero-Muci, Socio Administrador de la Firma Romero-Muci, Briceño & Asociados, Firma miembro de Andersen Legal, en la presentación de la obra "Comentarios a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones", al referirse a la nueva Ley: "El cambio institucional más notable, sobre el cual giran las grandes líneas de reforma legislativa, es el abandono del antiguo enfoque de la actividad de telecomunicaciones como de servicio público sometida a intervención administrativa mediante régimen concesional, a un sistema que ahora declara la actividad como de interés general, permitiendo la libre concurrencia y sometida a autorizaciones y habilitaciones, salvo la utilización del espacio radioeléctrico todavía sujeto a concesión administrativa por considerarse bien del dominio público." Romero-Muci et al. (2001:3).



En relación con los instrumentos generales vigentes, se presentan dos Leyes, la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, promulgada el 17 de Mayo de 1995 y la Ley para Promover y Proteger el Ejercicio de la Libre Competencia, promulgada el 13 de Diciembre de 1991.

Partiendo del análisis del Dr. José Araujo Juárez, en su obra Derecho de las Telecomunicaciones, se pueden considerar los instrumentos en función del marco legal del usuario, la protección general y los derechos específicos.

En cuanto al marco legal del usuario, señala el Dr. José Araujo Juárez que "En Venezuela no existe una noción legal única de usuario. Cada disposición legal lo protege en un ámbito concreto." Araujo (1997:136). De esta forma se puede distinguir entre el usuario final y el proveedor del servicio y a su vez se puede clasificar al usuario final entre el suscriptor o abonado (quien suscribe un contrato de servicio) y el usuario propiamente dicho.

En relación con la protección general, la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario y la Ley para Promover y Proteger el Ejercicio de la Libre Competencia establecen un marco general de protección y salvaguarda de los derechos de los consumidores y usuarios en general, por medio de organismos de protección como el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario INDECU, y establece derechos básicos tales como los referidos a las actividades de promoción, prohibiendo la publicidad subliminal, engañosa o abusiva, las cláusulas abusivas en los contratos de servicios, derecho a la información entre otras y el establecimiento de mecanismos que aseguran la libre competencia y restringen el abuso de posición de dominio (como puede ser el caso bajo un régimen de concurrencia limitada).

Con relación a los derechos específicos, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y un conjunto de Reglamentos amparados por las disposiciones transitorias de la nueva LOT, tales como: el Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre la Prestación de los Servicios Telefónicos, los Contratos de Concesión y los Contratos de Servicios constituyen los instrumentos que rigen las relaciones actuales entre los usuarios y los proveedores u operadoras, en la espera de que los nuevos Reglamentos, como el que propone este proyecto, sean sancionados (Artículos 5 y 11 de la LOT).

Otros antecedentes importantes lo son la Declaración de los Derechos Humanos de la ONU (1948) en su Artículo 19, Pacto Internacional de



Derechos Políticos y Sociales de la ONU (1966) en su Artículo 19, Convención Americana sobre Derechos Humanos, OEA, Pacto de San José, Artículo 13.

La seguridad jurídica, según el Dr. Andrés Bertrand Perdomo, "es una convicción del respeto de uno mismo por los demás, mientras se ejerza el derecho y se cumpla el deber." Bertrand (1982:331). Derechos y deberes que modelan la conducta de los individuos de una sociedad y que son: "... la expresión del orden de las normas, órdenes y principios que integran el contenido de códigos, leyes, reglamentos, y costumbres, como preceptos obligatorios, reguladores o supletorios establecidos por el poder público o por el pueblo mismo a través de la práctica general reiterada o de tradición usual, que configura el Derecho objetivo." Bertrand 1982:123).

Los derechos son el fruto de la trilogía Usuario/Abonado, Proveedor/Operador, Estado/Gobierno como ente administrador y regulador y ahora, más recientemente como promotor/propiciador de la relación, como se desprende del artículo 2 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

En el área de las telemáticas, el Estado es la única fuente quien bajo una concepción jerárquica, conocida como la pirámide de Hans Kelsen, crea una jerarquía de instrumentos reguladores coronados por la Constitución, seguida de las Leyes Orgánicas, Leyes Especiales, Leyes Ordinarias, Decretos, Resoluciones y Reglamentos Internos.

Es entonces en el tercer nivel de dicha jerarquía, como Ley Especial, que se ubica el resultado de esta investigación, una vez presentado y sancionado el proyecto.

La legislación vigente del sector de las telecomunicaciones establece una clasificación de los servicios de telecomunicaciones en siete (7) grupos, atendiendo a variables tales como tipos de productos, medios técnicos que se emplean y otros. De esta forma se establecen las siguientes categorías principales:

- Telefonía Básica y Celular: donde se concentran las operadoras de la telefonía básica nacional y rural y las de telefonía pública y de servicios móviles, capaces de interconectar sus redes.
- Radiomensajes: Que concentra a las operadoras encargadas de transmitir mensajes por radio, con carácter selectivo y unidireccional, también conocidos como sistemas de busca personas o bipers.



- Empresas de Televisión por Suscripción: Que Integra a las operadoras de servicios de televisión pagada a través de redes de cable de cobre, fibra óptica o microondas.
- Servicios Directos al Hogar por Satélite: Que agrupa a las operadoras que prestan servicios a través de sistemas satelitales tales como televisión por suscripción, telefonía remota y otros.
- Trunking, Comunitarios y Sistemas de Radio: Que aglomera a las operadoras de sistemas de radio móviles bidireccionales con acceso automático a sistemas de repetidoras múltiples para la transmisión de voz entre usuarios.
- Redes Privadas y Conmutación de Datos: Que Integra a las operadoras de sistemas de comunicación radiomovil bidireccional con acceso automático a sistemas de repetidoras múltiples para la transmisión de voz y datos entre usuarios predeterminados.
- Valor Agregado y Servicios de Valor Agregado: que agrupa a las operadoras y concesionarios que mediante la integración de tecnologías, aplicaciones informáticas y el uso de redes de telecomunicaciones, proveen facilidades para correo electrónico, vídeo, texto, imágenes, acceso a bases de datos (Internet).

Para el Dr. Julio Téllez Valdes, "la Telemática es un conjunto de servicios de naturaleza u origen informático pudiendo ser provistos a través de una red de telecomunicaciones" Téllez (1995:283); por su parte el Dr. Mario Losano indica que "la telemática nace de la atenuación progresiva de la separación entre redes unidireccionales y redes bidireccionales" Losano (1987:152).

Para la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), los servicios telemáticos se definen como: "Servicios de telecomunicación que complementan los servicios telegráficos o telefónicos tradicionales, utilizando generalmente técnicas de teletratamiento para permitir que el usuario reciba o envíe información pública o privada, o efectúe operaciones tales como la consulta de ficheros, reservas, o transacciones comerciales o bancarias." (UIT-T, B.13, II.1.18 1993)



La aprobación del proyecto de reglamentación de los derechos de los usuarios, complementaría la nueva Ley Orgánica de Telecomunicaciones instrumentalizando los aspectos específicos de las relaciones entre operadores y proveedores con los usuarios y abonados permitiendo el progreso del mercado sin dejar desprotegidos a los usuarios, en un mercado voraz, frívolo y arrollador;

A este carácter se añade la rápida penetración que las novedosas tecnologías telemáticas han mostrado sobre la sociedad venezolana; De este modo se explica por ejemplo, que se cometan actos de indiferencia contra el medio ambiente cuando se adoptan las innovaciones tecnológicas sin atender sus consecuencias, que podrían pasar desapercibidas por el ojo incauto, un ejemplo de esto lo constituye el impacto urbanístico derivado del establecimiento incontrolado de redes de telecomunicaciones.

Recientes reseñas en los medios de comunicación social tanto nacionales como internacionales dan cuenta de los riesgos que atañen el uso de algunos dispositivos telemáticos tales como los teléfonos celulares radios móviles, computadoras personales PC, televisores y otros; En un artículo publicado en el semanario sabatino Galería, encartado en el diario Panorama N°424 del año 7, del sábado 19 de febrero de 2000, se indica que el principal problema es que los usuarios no pueden esconderse de la contaminación electromagnética que pueden generar estos artefactos, consecuencias de tal contaminación son: "... aumento de la temperatura corporal y envío de estímulos eléctricos a las células nerviosas y musculares. El zumbido que muchos sienten en el oído constituye uno de los síntomas de la influencia de esta radiación, que actúa en forma invisible ante nosotros." Semanario Galería (2000:14).

En el mismo artículo se señala la problemática de la falta de atención a la contaminación electromagnética por parte de algunos países en vías de desarrollo; A este respecto la Asociación de Estudios Geobiológicos GEA, presenta los resultados de una serie de investigaciones que asocian enfermedades cancerígenas tales como la leucemia en individuos expuestos a los campos electromagnéticos.

Por su parte la prestigiosa cadena ABCNEWS de noticias por televisión en su programa 20/20 de fecha 20 de octubre de 1.999 dedicó su atención a esta problemática, específicamente a la contaminación generada por los teléfonos celulares, basándose en las pruebas realizadas por un laboratorio europeo líder en investigación, con cinco (5) modelos de teléfonos celulares populares en los Estados Unidos de Norteamérica y por las declaraciones del



Dr. George Carlo quien condujo una investigación de USD \$25.000.000 por seis (6) años para la industria de los teléfonos celulares.

La cadena televisiva ABCNEWS expone en su pagina web los resultados de su investigación sobre la contaminación electromagnética de los equipos celulares, presentado en su programa 20/20 del 20 de octubre de 1999; Dichos estudios, explica la periodista de ABCNEWS Brian Ross, no revelan que los teléfonos celulares sean inseguros, pero advierte que hay evidencia directa de posibles daños generada por los teléfonos celulares.

Una de las conclusiones de estos estudios muestran que hasta el 60% de la radiación de microondas emanada por los teléfonos celulares es absorbida y penetra el área alrededor de la cabeza, dependiendo de la distancia entre la antena y la cabeza; Es evidente entonces que existe un riesgo implícito en el uso de algunos equipos telemáticos y que dicho riesgo debe ser comunicado efectivamente a los usuarios, así como la mejor forma de minimizar dichos riesgos y la forma más segura de usar los equipos, a la hora de vender, arrendar o cualquier otra modalidad de prestación del servicio telemático.

Una alternativa para garantizar el derecho de los usuarios de conocer los riesgos implícitos en los equipos y servicios telemáticos que le son ofrecidos es el establecimiento de una regulación en la comercialización de los equipos y servicios telemáticos semejante a la estrategia que se emplea para la comercialización de bebidas alcohólicas y tabaco, es decir a través de carteles con la advertencia sobre el riesgo de uso tanto en los productos y servicios como en la abundante cantidad de publicidad que el sector genera.

Una alternativa para la disposición transitoria que se desprende de la propuesta de regulación descrita anteriormente es que, los equipos y servicios ya comercializados antes de la sanción y puesta en vigencia (publicación en la respectiva Gaceta Oficial) del reglamento queden libres de cumplir con la reglamentación; Las empresas proveedoras y operadoras dispondrían de etiquetas que colocarían a los equipos y empaques de los artefactos y equipos y además desarrollarían estrategias publicitarias y comunicacionales para informar a sus usuarios y suscriptores de la situación.

El estado por su parte como ente propiciador y garante de la salud de los usuarios y suscriptores como ciudadanos incentivaría esta actividad, por ejemplo, mediante consideraciones tributarias (exoneraciones parciales de impuestos o algún otro mecanismo).



Para completar la instrumentalización de esta propuesta se establecieron las sanciones y procedimientos complementarios los cuales atienden a principios de legalidad, imparcialidad, racionalidad y proporcionalidad, basados en multas, comisos, revocatorias de habilitaciones y concesiones, amonestación pública y otras sanciones que atienden a los principios antes indicados.

Esta investigación por sus objetivos y alcance se clasifica como un Proyecto Factible basado en una investigación documental y aplicada, en este sentido, el referido proyecto de reglamento representa una posible solución para contribuir a resolver la problemática ocasionada por la carencia en Venezuela de un instrumento que proporcione los mecanismos de protección efectiva de los derechos e intereses de los usuarios, su educación, organización, información y orientación, así como las infracciones, las sanciones y los procedimientos a que halla lugar en caso de violación, a la luz del surgimiento de novedosos productos y servicios telemáticos y su consecuente penetración en la sociedad venezolana.

En el diseño de esta investigación se plantea la combinación de varios diseños conocidos; al inicio se han empleado tanto el diseño documental en la revisión y análisis de regulaciones venezolanas vigentes como en las legislaciones de varios países latinoamericanos y de las recomendaciones de los organismos internacionales afines tal como la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT y las resoluciones y convenios en el área de las telemáticas, aprobados por la Organización Mundial del Comercio O.M.C. y suscritas por Venezuela, obteniéndose una estrategia sencilla que permita llevar a feliz termino esta investigación.

Tomando en cuenta que el cuerpo principal del reglamento son sus reglas, y que éstas no son más que planes operacionales permanentes, se orientará el diseño de la investigación por la metodología de George Terry y Stephen Franklin (1986, p. 195), por ser ésta la que más se adapta al objetivo general de esta investigación de desarrollar un proyecto de reglamento de los derechos generales de los usuarios de los servicios telemáticos.

Esta metodología queda resumida en cuatro (4) fases bien definidas y que pueden identificarse de la manera siguiente: la determinación de los objetivos, el inventario de recursos disponibles, la identificación de alternativas y la elección de una alternativa.



En la fase de determinación de objetivos se identificaron las situaciones donde se evidencian las debilidades del usuario en su relación con los operadores y proveedores para plantear un marco legal.

En la fase de inventario de los recursos disponibles se determinaron los servicios telemáticos de mayor impacto en la sociedad venezolana, excluyendo aquellos que, por su relativa poca penetración y por las limitaciones de tiempo para su estudio, no fueron considerados en este proyecto de reglamento, y se analizaron los instrumentos legales existentes y vigentes que rigen las relaciones entre los usuarios y los operadores y proveedores de los productos y servicios telemáticos en Venezuela.

En el mismo orden de ideas se analizaron las legislaciones en materia de servicios telemáticos de los países iberoamericanos: México, Colombia y España, por ser éstos, países cuyas culturas y sociedades guardan semejanzas con la cultura y sociedad venezolana y por ser estos países más desarrollados en materia de mercado telemático y marco legal respectivo en comparación con Venezuela para el momento en que se desarrollo esta investigación.

Así pues se pretendió considerar las mejores practicas iberoamericanas, así como también se tomaron en cuenta la nueva Ley Orgánica de Telecomunicaciones de Venezuela y las normas y recomendaciones de las organizaciones internacionales afines tal como la U.I.T. y las resoluciones y convenios internacionales suscritos y ratificados por Venezuela en el área de las telemáticas.

En la fase de identificación de alternativas, se tomarán en cuenta las opciones pertinentes a la satisfacción de los objetivos identificados en la primera fase a la luz de la realidad del mercado venezolano, sus tendencias y las experiencias obtenidas en la joven pero intensa actividad del mercado telemático nacional.

En conclusión, no se pretendió ser exhaustivo en el conjunto de regulaciones propuestos en la investigación descrita, ya que el constante surgimiento de novedosos productos y servicios telemáticos y la integración de estos con los ya existentes impiden al investigador considerar todas y cada una de las opciones posibles en la trilogía usuario, proveedor y estado.

Por ello lejos de pretender englobar todas las situaciones específicas a manera de catalogo de conducta social frente a la tecnología telemática, lo que se planteo es la tipificación de aquellas situaciones cotidianas en las que suele verse sometido el individuo común o ciudadano en el diario acontecer



frente a las herramientas telemáticas emergentes y sus proveedores, con la esperanza de que las que puedan aparecer en el futuro inmediato puedan verse reflejadas en la reglamentación propuesta.

La tarea de legislar es una odisea compleja y laboriosa pero, reconfortante cuando se ve desde la óptica del bienestar social que genera la existencia de un orden jurídico claro, racional, equitativo, imparcial y proporcional, y en especial cuando como profesional, se tiene una responsabilidad social.

Derivado de los resultados de esta investigación el autor recomienda:

1°. A los integrantes de la primera y segunda cohorte del Programa de Maestría en Telemática, crear una organización para la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios telemáticos, atendiendo al Artículo 201 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y al Artículo 9 de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, dicha organización puede constituirse en el seno de el Centro de Ingenieros del Estado Zulia (CIDEZ) para dar cabida a las inquietudes de la comunidad regional en materia específica y para contribuir a devolverle al Colegio de Ingenieros el carácter social que le impone su naturaleza colegiada.

2°. A la Dirección del Programa de Maestría, mantener activa la línea de investigación en materia del ámbito legal de las telemáticas, debido a la trascendencia que tienen para una sociedad en vías de desarrollo como la nuestra y a la necesidad de coadyuvar el desarrollo de la telemática con un marco legal adaptado a nuestra realidad.

3°. Finalmente al Estado Regional, para que, haciendo valer sus derechos consagrados en el Artículo 199 de la LOT, brinde la oportunidad de una mejor calidad de vida a sus habitantes mediante la utilización compartida de la infraestructura telemática y minimizar así el impacto urbanístico.

BIBLIOGRAFIA

Araujo, J. (1997), **Derecho de las Telecomunicaciones**, Editorial Funeda, Caracas.

Barragán, J. (1994), **Como se hacen las leyes**, Editorial Planeta Venezolana, S.A. Caracas.

Bertrand, A.(1982) **Diccionario Jurídico**, Ediciones Tacarigua, Caracas.



Hance, O. (1996), **Leyes y Negocios en Internet**, Editorial McGraw - Hill / Interamericana de México, S.A.de C.V., México D.F.

Losano, M.(1987) **Curso de Informática Jurídica**, Editorial Tecnos S.A., Madrid.

Romero-Muci et al. (2001) **Comentarios a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones**, Andersen Legal, Caracas.

Téllez, J. (1996), **Derecho Informático**, Editorial McGraw - Hill / Interamericana de México, S.A.de C.V., México D.F.

Torres, A. (1999), **Telecomunicaciones y Telemática**, Editorial Escuela Colombiana de Ingeniería, Santafé de Bogota.